RÉGIE DU LOGEMENT

Rapport d'activités 1982-1983

Québec

Manuscrit:
Régie du logement

Publication réalisée
à la Direction générale
des publications gouvernementales
du ministère des Communications

Dépôt légal — 4e trimestre 1983
Bibliothèque nationale du Québec
ISBN 2-551-05906-2
ISSN 0700-3749
© Gouvernement du Québec

Monsieur Richard Guay
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du parlement
Québec

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport d'activités de la Régie du logement pour l'année financière terminée le 31 mars 1983.

Veuillez agréer, monsieur le Président, l'expression de mon profond respect.

Le ministre de l'Habitation et de
la Protection du consommateur,

Guy Tardif

Le 30 juin 1983

Monsieur Guy Tardif
Ministre de l'Habitation et de la
Protection du consommateur
Hôtel du parlement
Québec

Monsieur le Ministre,

Vous trouverez ci-joint le rapport d'activités de la Régie du logement pour l'année financière terminée le 31 mars 1983.

Ce rapport est présenté conformément à l'article 25 de la Loi sur la Régie du logement (L.R.Q., c. R-8.1).

Veuillez agréer, monsieur le Ministre, l'expression de ma considération la plus distinguée.

Le président,

Jean-Guy Houde

Le 30 juin 1983

Table des matières

Introduction

Chapitre premier, La Régie du logement 11

1. **Le rôle et l'activité de la Régie 11**
   - 1.1 Informer **14**
   - 1.2 Concilier **15**
   - 1.3 Rendre des décisions **15**
2. **Les ressources humaines 18**
3. **Les ressources budgétaires 18**
4. **L'introduction de la bureautique 19**

Chapitre 2, La juridiction de la Régie 20

1. **Dispositions générales 20**
2. **Dispositions particulières 20**
   - 2.1 Démolition d'un logement **20**
   - 2.2 Aliénation d'un immeuble situé dans un ensemble immobilier **20**
   - 2.3 La copropriété **20**
3. **L'appel à la Cour provinciale et la révision devant la Régie 21**
4. **Les poursuites pénales 21**

Chapitre 3, Les changements législatifs et la réglementation 22

1. **Les changements législatifs 22**
2. **La réglementation 22**
   - 2.1 La réglementation gouvernementale **22**
   - 2.2 Le règlement de procédure **22**

Chapitre 4, L'avenir de la Régie 23

1. **La constitutionnalité de la Régie 23**
2. **Les orientations 1983-1984 23**

Liste des tableaux

1. Renseignements donnés au public entre le 1er janvier et le 31 décembre 1982 **14**

2. État global du traitement des demandes entre le 1er janvier et le 31 décembre 1982 **16**

3. Nature des demandes soumises entre le 1er janvier et le 31 décembre 1982 **17**

4. État global du traitement des demandes de réajustement de loyer en vertu de la **Loi sur la fiscalité municipale** entre le 1er janvier et le 31 décembre 1982 **17**

5. Effectif permanent de la Régie du logement au 31 mars 1983 **18**

6. État comparatif des dépenses pour les années financières 1981-1982 et 1982-1983 (en milliers de dollars) **19**

7. Demandes relatives à la conservation du stock des logements locatifs entre le 1er janvier et le 31 décembre 1982 **21**

8. État des décisions portées en appel à la Cour provinciale et en révision devant la Régie entre le 1er janvier et le 31 décembre 1982 **21**

Note: Les statistiques de fonctionnement de la Régie (tableaux 1 à 4, 7 et 8) sont présentées sur la base de l'année civile (janvier à décembre) qui correspond mieux au cycle normal de ses activités.

Introduction

Le présent rapport fait état des activités de la Régie du logement en 1982-1983. Ces activités reposent sur les trois missions que la loi confie à la Régie: renseigner les locataires et propriétaires sur leurs droits et obligations, favoriser le règlement de leurs différends par la voie de la conciliation et décider des demandes qui lui sont soumises.

Le chapitre premier présente la Régie, expose son rôle et son activité et fait état des ressources qu'elle emploie. Le chapitre 2 explicite la juridiction de la Régie et ses diverses composantes et le chapitre 3 présente les changements législatifs promulgués au cours de l'année écoulée ainsi que la réglementation adoptée. Le chapitre 4 termine le rapport en traitant d'une part, de la contestation des pouvoirs de la Régie au plan constitutionnel et d'autre part, des orientations qu'elle compte prendre au cours de la prochaine année.

La Régie du logement rend compte de ses activités au ministre de l'Habitation et de la Protection du consommateur, monsieur Guy Tardif, ainsi que le font l'Office de la protection du consommateur, la Société d'habitation du Québec, la Régie des entreprises de construction du Québec et la Société corvée-habitation. Sans jouir du statut d'organisme, la Direction générale de l'inspection et le Service de courtage immobilier sont régis par des lois particulières dont l'application relève également du ministre de l'Habitation et de la Protection du consommateur.

Le ministère de l'Habitation et de la Protection du consommateur a, pour sa part, sous l'autorité du ministre, le mandat d'élaborer des politiques dans les domaines dont il a la responsabilité et d'instaurer des programmes visant à leur donner effet. La Régie entretient avec le Ministère et les organismes précédents les liens fonctionnels requis par l'exercice de son mandat.

Chapitre 1
La Régie du logement

1. Le rôle et l'activité de la Régie

La Régie du logement a été créée par la **Loi sur la Régie du logement,** entrée en vigueur le 1er octobre 1980 (L.R.Q., c. R-8.1). En vertu de cette loi, la Régie a succédé à la Commission des loyers et en a assumé les pouvoirs et devoirs, notamment en matière de fixation de loyer. La Régie s'est vu attribuer également des pouvoirs exercés auparavant par les tribunaux civils.

Il appartient à la Régie de disposer en première instance, à l'exclusion de tout tribunal, de toute demande relative au bail d'un logement lorsque la somme demandée, la valeur de la chose réclamée ou l'intérêt du demandeur n'excède pas 10 000 $. De plus, la loi confère à la Régie certaines juridictions relatives à la conservation du stock des logements locatifs.

La Régie est composée de régisseurs, dont un président et deux vice-présidents, nommés par le Gouvernement pour un mandat d'au plus cinq ans, mandat qui peut être renouvelé. Elle s'est donné une structure administrative visant à lui permettre de s'acquitter de ses diverses responsabilités dont celles d'information, de conciliation et d'aide aux justiciables qui lui incombent en vertu de la loi.

On trouvera ci-après l'organigramme de la Régie découlant de cette structure ainsi que les noms des titulaires des fonctions de direction.

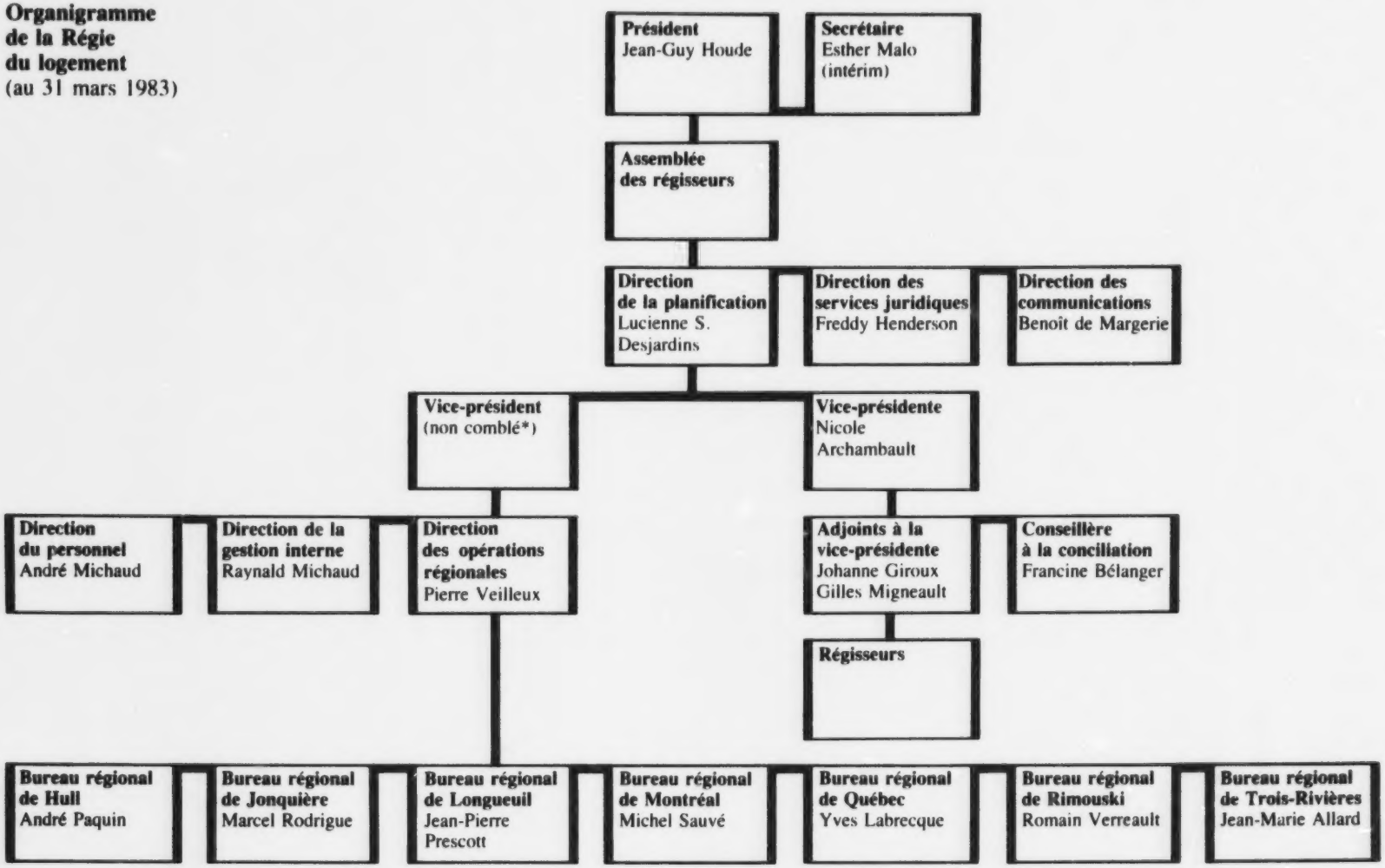
Les régisseurs ont pour mandat d'entendre les demandes soumises et d'en décider. Médiateur autant que juge, le régisseur s'efforce de favoriser une entente à l'amiable de préférence à une décision.

Un régisseur entend seul une demande, à moins qu'il ne s'agisse d'une demande en révision d'une décision déjà rendue, auquel cas deux régisseurs siègent conjointement. Dans les causes concernant la conservation du stock des logements, il est aussi d'usage qu'au moins deux régisseurs en soient saisis, en raison de l'importance des intérêts en présence. Aux termes de la loi, le régisseur doit apporter à chaque partie un secours équitable et impartial de façon à faire apparaître le droit et à en assurer la sanction.

Les régisseurs forment collectivement l'Assemblée des régisseurs à laquelle la loi attribue la responsabilité d'adopter les règlements de procédure de la Régie. Les régisseurs doivent aussi approuver par règlement la forme ou la teneur des avis (autres que celui d'augmentation de loyer), demandes ou formulaires nécessaires à l'application de la loi. Un tel règlement doit toutefois être approuvé par le ministre avant sa publication.

Au 31 mars 1983, la Régie comptait 25 régisseurs nommés pour un mandat de cinq ans, ainsi que 35 régisseurs nommés principalement aux fins de la fixation de loyer et de l'application de l'article 573 de la **Loi sur la fiscalité municipale.**

Organigramme de la Régie du logement
(au 31 mars 1983)



* Me Pierre-Olivier Boucher a été nommé vice-président de la Régie du logement le 27 avril 1983.

Ces régisseurs étaient les suivants:

Président: Jean-Guy Houde

Vice-présidente: Nicole Archambault

Vice-président: (voir note)

Régisseurs:

* Alajarin, Marie-Jeanne
Baatz, Paul
* Beauchemin, Luc
Beaudoin, Raymonde
Bégin, Marc
* Béland, Richard
* Benoît, Christiane
Bernard, Gérald
* Bertrand, Carole
* Besner, Yvon
* Bissonnette, Christine
Champigny, Francine
Chicoine, Hélène
* Chouinard, Andrée
* Cloutier, Emmanuel
Cohen, Bernard
* Courtemanche, Claire
* Couture, Lucie
Demers, Guy
* Demers, Lucie
* De Palma, Luce
* De Quoy, Xavier-Yves
* Dubé, Martine
Dubé, Michel
* Dumont, Danielle
Dupré Paquet, Danielle
Gagnon, Pierre
Gagnon Trudel, Johanne
* Gauthier, Jean R.
Giroux, Johanne
* Gruffy, Danielle
* Guimond, Michel
* Hurlet, Jean-Pierre
* Jobidon, Marie-Andrée
* Johnson, Alain
Joly, Gilles
Lafontaine, Paule
* Lafrance, Germain
Langlois, Gilles
Leblanc, Michel
* Leblanc, Pierre
Lupien, France-Marie
Marcil, Richard
* Marsot, Carole
* Maurice, Michel
Mercier, Dina
Mignault, Gilles
* Parent, René
* Piché, Louise
* Pineault, Liette
Pothier, Jean-Claude
Pozza, Jean-Louis
* Saint-Pierre, Jacques
* Simard, Arlette
* Soucy, Robert
* Therrien, Pierre
* Trahan, Gilles
Tremblay, Nicol
* Villemaire, Danielle
Weldon, Peter

---

* Régisseurs nommés pour un mandat de moins de cinq ans, les autres régisseurs l'ayant été pour cette durée.

Note: Monsieur Pierre-Olivier Boucher a été nommé vice-président et régisseur le 27 avril 1983.

1.1 Informer

La Régie accorde une place importante à sa mission d'informer, dont dépend en large part la qualité de ses services. Elle ne peut d'évidence favoriser la conciliation entre les parties sans faire reposer cette conciliation sur une information susceptible de la soutenir.

La Régie, en informant, vise à susciter et à promouvoir de bonnes relations entre locataires et propriétaires, à la fois parce que son action l'exige et qu'il s'agit d'un moyen efficace de prévenir les conflits. Également, la Régie entend faire mieux connaître la loi par les citoyens et encourager chez eux une plus grande prise en charge de leurs problèmes de logement.

Comme premier moyen, la Régie a recours à un service de renseignements offerts au comptoir, au téléphone et par correspondance, donnés par des préposés formés pour répondre aux questions du public. Ces renseignements atteignent la population grâce à un réseau de bureaux régionaux et locaux implantés dans une trentaine de villes et à des équipes mobiles qui se rendent périodiquement dans une dizaine d'autres endroits. L'agglomération montréalaise est desservie par sept bureaux disposant de près de la moitié des ressources consacrées aux activités de la Régie en région.

La Régie a dû répondre à 845 175 demandes de renseignements en 1982, comprenant 573 244 communications téléphoniques et 271 931 visiteurs. Le tableau 1 indique l'achalandage dans chacune des régions. Ce volume est sensiblement comparable à celui de l'année précédente.

D'autres moyens utilisés par la Régie pour atteindre ses usagers et le public en général, comprennent:

- la diffusion gratuite par des moyens de communication variés (presse nationale, régionale et locale, télévision, radio, télédistribution) de 11 capsules d'information portant sur autant de questions reliées au logement, notamment sur le bail et les conditions qui s'y rattachent;
- la publication, à titre gracieux, d'un courrier et d'une chronique juridique hebdomadaires dans un quotidien à fort tirage;
- la diffusion d'une série de 26 émissions pour télédistribution dans la région montréalaise et dans les autres régions, ainsi qu'un certain nombre de tribunes téléphoniques à la radio, portant sur des questions de logement;
- la diffusion d'information auprès de certains groupes cibles privilégiés, tels les minorités culturelles et les membres de l'Âge d'Or, en faisant appel à la presse et à la radio ethniques ou à des publications spécialisées;
- la diffusion du formulaire **Le Bail** par l'entremise de quelque 2 000 points de distribution et la réalisation d'un guide détaillé sur les relations propriétaires-locataires, rédigé en huit langues: français, anglais, italien, grec, portugais, cambodgien, vietnamien et laotien;
- la distribution sur demande d'une trentaine de fiches-conseil portant chacune sur un aspect des droits et obligations des parties en matière de bail, à partir de situations ou de cas types. Certaines fiches s'adressent aussi à des publics particuliers ou font état des recours possibles devant la Régie;
- le maintien avec la presse de relations appropriées pour répondre aux demandes d'information des journalistes concernant l'activité de la Régie et la portée de son action.

En dernier lieu, la Régie a pris des mesures pour se rapprocher de ses usagers et des groupes dont ils font partie. Cette action a exigé la participation du personnel juridique et de celui qui travaille en région. Un effort a été fait pour identifier les agents susceptibles d'apporter leur concours à la diffusion d'information dans chaque milieu. Ces

Tableau 1
Renseignements donnés au public
Entre le 1er janvier et le 31 décembre 1982
(données correspondantes pour l'année civile 1981)

	Hull	Jonquière	Longueuil	Montréal	Québec	Rimouski	Trois-Rivières	Total
Au comptoir	14 550 (12 516)	13 542 (13 334)	34 970 (32 525)	153 818 (165 241)	24 060 (25 795)	8 563 (8 640)	22 428 (21 502)	271 931 (279 553)
Au téléphone	27 612 (32 099)	35 983 (35 047)	105 678 (94 834)	208 107 (188 893)	121 629 (109 020)	23 598 (23 317)	50 637 (49 043)	573 244 (532 253)
Total	**42 162** **(44 615)**	**49 525** **(48 381)**	**140 648** **(127 359)**	**361 925** **(354 134)**	**145 689** **(134 815)**	**32 161** **(31 957)**	**73 065** **(70 545)**	**845 175** **(811 806)**

derniers comprennent autant les médias locaux que les associations ou regroupements de citoyens ou les organismes de services communautaires. Un tel apport représente un supplément nécessaire aux ressources dont la Régie peut maintenant disposer.

1.2 Concilier

La Régie du logement s'est employée en 1982-1983 à définir une approche unifiée en matière de conciliation. Les divers modes d'intervention précédemment utilisés par les bureaux de la Régie ayant donné des résultats difficilement appréciables, il est apparu qu'une démarche plus uniforme permettrait d'offrir un service mieux articulé et préviendrait une trop grande dispersion des efforts.

L'approche retenue consiste en une intervention directe de médiation. Elle propose aux parties l'assistance de personnes choisies et formées pour les soutenir dans leur négociation. Ce soutien se concrétise particulièrement par la tenue d'une séance où, au besoin, l'agent de conciliation de la Régie propose des hypothèses de règlement. La démarche est la suivante:

- lors du dépôt d'une demande, la Régie offre le service de conciliation à la partie qui se présente en lui indiquant qu'elle est entièrement libre de l'accepter;
- si l'offre de conciliation n'est pas acceptée, la demande suit son cours en vue de son audition;
- si l'offre est acceptée, un agent de conciliation s'adresse à l'autre partie pour lui demander si elle accepte également ou si elle refuse l'intervention de la Régie à ce titre;
- si les deux parties acceptent, l'agent tient avec elles une séance de conciliation et propose au besoin des hypothèses de règlement;
- la conclusion favorable de la séance peut donner lieu à la signature d'une entente et amener le désistement de la demande;
- si l'autre partie refuse la conciliation, l'agent en fait part au demandeur et l'informe qu'une audition suivra.

Avant son adoption, cette approche a été l'objet à la fin de 1982 d'un projet pilote dans un bureau de la région montréalaise. Sur les 481 demandes reçues au bureau pendant la durée du projet, 293 ont été considérées susceptibles de conciliation. L'offre de conciliation a été acceptée par les deux parties dans 78 cas, soit dans une proportion d'une demande sur six demandes reçues. Par ailleurs, il est intéressant de noter que l'intervention de la Régie a permis la conclusion d'une entente dans 80 % de ces 78 dossiers.

En appliquant ces données à l'ensemble des demandes autres que celles de fixation des loyers (la période où s'est tenu le projet ne permettant pas de faire des prévision pour ce type de demandes), on peut estimer que les interventions de conciliation pourraient s'élever jusqu'à 8 000 par année. Si le taux de réussite se maintient, quelque 6 000 d'entre elles se solderaient par une entente.

Cependant, comme le projet pilote n'a porté que sur un nombre limité de cas, ces prévisions ne peuvent tout au plus que servir d'indications. Les résultats à venir, alors que les huit bureaux les plus importants de la Régie (80 % de la clientèle desservie) donneront le service de conciliation, seront beaucoup plus significatifs.

La mise en place d'un service de conciliation exige des instruments appropriés. D'abord, un guide précisant la nature et le contenu d'une intervention de conciliation avec exemples à l'appui est mis à la disposition des agents de conciliation pour leur servir de cadre d'action et leur permettre de développer les attitudes et les comportements requis. De plus, un programme de formation, s'adressant au personnel choisi en fonction des exigences du service, sera dispensé tout au long de l'année 1983.

D'autre part, la Régie a poursuivi ses efforts de conciliation en matière de fixation des loyers en favorisant surtout la plus grande utilisation possible d'un formulaire de précalcul. Celui-ci permet au propriétaire et à ses locataires d'appliquer eux-mêmes, en cas de différend, la méthode de fixation pour déterminer une augmentation raisonnable de loyer. Le formulaire de précalcul représente de plus en plus un moyen utilisé par les parties pour en venir à un accord. Ce formulaire joue également un rôle d'information important, en ce qu'il permet de diffuser sur une large échelle les éléments de calcul sur lesquels s'appuie la méthode de fixation adoptée par règlement.

En fixation des loyers, la Régie est intervenue aussi, dans certains cas, pour aider à rapprocher les attentes des locataires d'un même immeuble de celles du propriétaire. Ce type d'intervention est nécessairement plus délicat lorsqu'il implique plusieurs locataires dont les intérêts peuvent diverger. Les actions de conciliation dans ce domaine sont moins nombreuses en raison du temps qu'elles nécessitent et du fait que la démarche doit constamment s'adapter aux situations d'espèce. Néanmoins ces interventions ne sont pas sans résultats.

1.3 Rendre des décisions

En dépit de l'impression qui se dégage parfois, c'est moins d'un propriétaire ou locataire sur dix qui demande l'arbitrage de la Régie. C'est donc dire que celle-ci ne joue véritablement qu'un rôle de suppléance au fonctionnement normal et souhaitable du marché. Même si le nombre de litiges à trancher

paraît élevé, et c'est effectivement le cas en chiffres absolus, il y a lieu de noter que plus de 90 % des baux demeurent la seule affaire des parties concernées.

L'année 1982-1983 a été pour la Régie non seulement une année de redressement, mais un point tournant dans sa capacité de disposer des demandes qui lui sont présentées. Le volume des demandes en attente, qui était de 75 712 au début de 1982, a atteint un point culminant de près de 90 000 quatre mois plus tard, avant de décliner à 33 725 en fin d'année. En mars 1983, les demandes à traiter, autres que celles de fixation (qui ne peuvent être entendues en pratique qu'au terme de la période de renouvellement des baux), ne représentaient plus que 18 954 cas.

Un redressement de cette nature a nécessairement eu un impact sensible sur les délais de traitement. Quatre-vingt-dix mille causes pouvaient signifier 12 mois d'attente. En mars 1983 toutefois, la durée moyenne de traitement n'était plus que de trois mois environ, et les causes considérées plus urgentes étaient traitées encore plus rapidement. Pour y arriver, la Régie a dû disposer de 138 647 demandes en 1982. Aux 75 712 du début sont en effet venues s'ajouter 96 660 demandes au cours de l'année, soit un total de 172 372 cas à traiter. De ce dernier nombre, il faut soustraire les 138 647 demandes traitées, d'où un solde de 33 725 en fin d'année (voir tableau 2 et tableau 3).

Ces résultats ont été atteints même si la Régie a dû effectuer plus de mises au rôle que prévu, en raison notamment d'un nombre élevé de demandes de remises. Les demandes relatives à l'article 573 de la **Loi sur la fiscalité municipale** expliquent ce phénomène en grande partie, leur audition ayant été plus d'une fois la source de difficultés particulières. Néanmoins, il ne restait plus à la fin de 1982 que 5 040 des 41 514 demandes en attente de traitement en début d'année et, en mars 1983, 1 375 seulement (voir tableau 4). La Régie en est maintenant à la phase de révision des décisions rendues. Les demandes de réajustement de loyer faites en vertu de l'article 573 devaient être produites à la Régie au plus tard le 21 décembre 1981.

La Régie entend en priorité les demandes qui ne peuvent attendre. Les demandes visant à faire rétablir le chauffage par temps froid sont de cette nature. Également, dans le cas de demandes relatives au paiement du loyer, le locateur ni le locataire n'ont intérêt à ce que des arrérages s'accumulent avant qu'un règlement intervienne. Pour cette raison, une date d'audition est généralement fixée dès que la Régie est saisie d'une telle demande.

Pour entendre les demandes, la Régie pouvait compter en mars 1983 sur 60 régisseurs en exercice. Il faut préciser aussi qu'en vertu d'une modification à la loi, les conseillers juridiques de la Régie, qui agissent comme greffiers spéciaux, ont également le pouvoir d'entendre les demandes même contestées de fixation de loyer ou de modification d'une condition du bail. Auparavant, les pouvoirs des greffiers spéciaux se limitaient aux demandes non contestées de résiliation de bail pour non-paiement de loyer ou de recouvrement de loyer, ainsi qu'aux requêtes de de dépôt de loyer. L'intervention accrue des greffiers spéciaux devrait permettre à la Régie de mieux ajuster sa capacité d'audition au phénomène de pointe suscité par la fixation de loyer.

Tableau 2
État global du traitement des demandes entre le 1er janvier et le 31 décembre 1982

	Hull	Jonquière	Longueuil	Montréal		Québec	Rimouski	Trois-Rivières	Total	
				Excluant 573	Incluant 573				Excluant 573	Incluant 573
Demandes en main au 1er janvier 1982	1 009	454	3 908	22 340	63 854	5 557	396	534	34 198	75 712
Demandes reçues	2 900	2 066	10 802	61 244	63 984	11 869	1 869	3 170	93 920	96 660
Sous-total (1)	**3 909**	**2 520**	**14 710**	**83 584**	**127 838**	**17 426**	**2 265**	**3 704**	**128 118**	**172 372**
Demandes traitées (2)	**3 333**	**2 228**	**13 344**	**61 394**	**100 608**	**13 620**	**2 036**	**3 478**	**99 433**	**138 647**
désistements	773	683	4 384	16 925	22 146	4 587	786	1 375	29 513	34 734
rayées	197	132	817	5 232	7 633	1 075	73	131	7 657	10 058
entendues	2 363	1 413	8 143	39 237	70 829	7 958	1 177	1 972	62 263	93 855
Solde à traiter (1-2) au 31 décembre 1982	**576**	**292**	**1 366**	**22 190**	**27 230**	**3 806**	**229**	**226**	**28 685**	**33 725**

Tableau 3
Nature des demandes soumises entre le 1er janvier et le 31 décembre 1982

	Nombre	Part (%)
Demandes du locataire	11 861	12,3
Recouvrement d'argent ou de dommages-intérêts	1 911	2,0
Diminution, révision, réajustement, retenue ou dépôt de loyer	4 835	5,0
Résiliation du bail	720	0,7
Autres demandes	4 395	4,6
Demandes du locateur	76 337	79,0
Fixation de loyer	41 674	43,1
Maintien dans les lieux	2 124	2,2
Recouvrement d'argent ou de dommages-intérêts		
— avec résiliation de bail	14 316	14,8
— sans résiliation de bail	13 380	13,9
Résiliation de bail seulement	3 498	3,6
Autres demandes	1 345	1,4
Demandes du locataire, du locateur ou d'un intéressé	8 462	8,8
Révision d'une décision	4 831	5,0
Demande portant sur la procédure	3 233	3,4
Autres demandes	398	0,4
Total	**96 660**	**100,0**

Tableau 4
État global du traitement des demandes de réajustement de loyer en vertu de la *Loi sur la fiscalité municipale* entre le 1er janvier et le 31 décembre 1982

Montréal	**Est**	**Nord**	**Centre**	**Sud-Ouest**	**Ouest**	**Total**
Demandes en main au 1er janvier 1982	2 790	3 681	10 005	2 431	22 607	41 514
Demandes reçues	72	1 074	965	595	34	2 740
Sous-total des demandes à traiter	**2 862**	**4 755**	**10 970**	**3 026**	**22 641**	**44 254**
Causes entendues	1 889	3 151	7 774	2 308	16 470	31 592
Désistements/causes rayées	473	1 275	1 632	707	3 535	7 622
Sous-total des demandes traitées	**2 362**	**4 426**	**9 406**	**3 015**	**20 005**	**39 214**
Solde au 31 décembre 1982	**500**	**329**	**1 564**	**11**	**2 636**	**5 040**

2. Les ressources humaines

Pour réaliser sa mission, la Régie compte sur un personnel d'expériences diversifiées. Au 31 mars 1983, ce personnel comprenait, sans compter les régisseurs, 290 employés permanents dont 219 sont plus immédiatement au service du public dans les 32 bureaux de la Régie. Les autres employés assurent la direction et la coordination de ses activités et procurent au personnel en région un support professionnel et spécialisé. Plus précisément, le personnel se répartit entre les champs d'activités et selon les mandats suivants (le nombre d'employés est indiqué entre parenthèses dans chaque cas):

Direction (7)

Concevoir les orientations et les objectifs à poursuivre et adopter à cette fin les politiques et directives nécessaires; assurer la supervision de l'ensemble des activités; veiller à ce que les représentations et les plaintes acheminées reçoivent une suite appropriée.

Communications (10)

Sensibiliser locataires et locateurs à leurs droits, obligations et recours devant la Régie et les tenir informés; concevoir et produire les publications appropriées et mettre en oeuvre des programmes d'information à l'intention du personnel.

Gestion interne (24)

Conseiller les gestionnaires dans l'utilisation des ressources matérielles et financières dont ils ont la responsabilité; concevoir et mettre au point des méthodes de travail et des systèmes de gestion appropriés aux fonctions de l'organisme et assurer le soutien informatique.

Personnel (9)

Procurer aux gestionnaires et aux employés conseils, assistance et appui en gestion du personnel, notamment en ce qui concerne la dotation, les relations de travail, la formation et le développement des ressources humaines.

Planification et recherche (8)

Réaliser les études d'ordre économique, sociologique et immobilier permettant de mieux connaître la situation du logement; établir des statistiques; proposer à l'organisme des orientations pertinentes et mettre au point des instruments pour planifier son action.

Services juridiques (10)

Concevoir et rédiger les règlements d'application, les règlements de procédure et les projets d'amendement à la loi lorsque nécessaire; effectuer les études et recherches en droit et donner aux régisseurs et au personnel les conseils et l'appui au plan juridique.

Conseillère en conciliation (3)

Concevoir des programmes de conciliation, assurer leur mise en oeuvre par le truchement des bureaux de la Régie et jouer à cet égard un rôle de conception, de coordination, d'animation et de formation.

Opérations régionales (219)

Implanter les programmes destinés aux usagers dans l'ensemble des champs d'activités et, plus particulièrement, donner au public l'information pertinente au comptoir ou au téléphone; recevoir les demandes et s'assurer de leur traitement; mettre en oeuvre un programme de conciliation.

Tableau 5
Effectif permanent de la Régie du logement au 31 mars 1983

	82-03-31	83-03-31
Hors cadres	3	2
Régisseurs	24	25
Cadres supérieurs	11	12
Professionnels	59	47
Personnel de maîtrise	14	15
Personnel technique	16	32
Personnel de bureau	203	182
Postes occupés	**330**	**315**
(Effectif autorisé)	(357)	(349)

En plus des 315 postes permanents occupés, la Régie a eu recours en 1982-1983 à du personnel surnuméraire totalisant 84 personnes/année occasionnelles. Ce personnel additionnel est nécessaire pour répondre au public et satisfaire aux besoins accrus des bureaux de la Régie en période d'achalandage élevé (janvier à mai), période principale de renouvellement des baux.

3. Les ressources budgétaires

Les dépenses de la Régie se sont élevées à 10 997 400 $ en 1982-1983 en comparaison de 10 161 400 $ en 1981-1982. Comme le montre le tableau 6, cette hausse résulte de la croissance des traitements et de l'addition d'équipements informatiques (inscrits sous le poste budgétaire « loyers »), alors que les autres postes ont connu dans l'ensemble une diminution sensible. La Régie a effectué des compressions principalement dans ses frais de fonctionnement afin d'autofinancer le traitement des

régisseurs additionnels qui ont permis d'accélérer l'audition des causes.

La Régie a commencé en avril 1982 à percevoir des frais judiciaires de 20 $ pour toute demande autre qu'une demande de fixation de loyer ou de modification d'une condition du bail. En 1982-1983, plus de 800 000 $ ont été versés au Fonds consolidé du revenu à titre de frais ainsi perçus. Les bénéficiaires de l'aide sociale sont exemptés du paiement de ces frais.

Tableau 6
État comparatif des dépenses pour les années financières 1981-1982 et 1982-1983 (en milliers de dollars)

	1981-1982	1982-1983
01 – Traitement	7 261,2	7 958,5
02 – Autres rémunérations	1 365,0	1 885,5
03 – Communications	667,2	401,2
04 – Services	277,0	89,0
05 – Entretien	3,6	15,2
06 – Loyers	194,4	393,1
07 – Fournitures	358,6	188,6
08 – Équipement	29,9	60,0
11 – Autres dépenses	4,5	6,3
Total	**10 161,4**	**10 997,4**

4. L'introduction de la bureautique

Le volume des opérations rendait nécessaire le recours aux possiblités maintenant offertes par la micro-informatique et la bureautique. Les frais générés par les moyens de traitement en place s'avéraient d'ailleurs au moins aussi élevés que ceux d'une mécanisation, sans compter les améliorations possibles au plan du service et de la gestion des activités. La bureautique offrait à la fois le moyen d'accroître le rendement, d'accélérer le service, d'améliorer la gestion des dossiers et d'aider à la prise de décision.

La Régie s'est ainsi dotée, en décembre 1982, d'un mini ordinateur ainsi que d'un certain nombre d'appareils périphériques (terminaux, imprimantes, appareils de traitement de texte) installés dans chaque bureau où le volume le justifie, soit ceux de Montréal, Québec, Longueuil et Laval. Comme ces appareils seront reliés à l'ordinateur par télécommunication, ces bureaux seront en mesure avant la fin de 1983 de traiter plus des 4/5 des demandes par accès direct au nouveau système. Les méthodes de travail des bureaux n'ayant pas la même possibilité d'accès à l'ordinateur seront modifiées de façon à harmoniser l'ensemble du traitement des demandes.

Les avantages du nouveau système sont nombreux. La direction pourra suivre l'évolution des demandes, exercer un suivi sur les délais de traitement et faire correspondre davantage l'utilisation des ressources aux exigences du service. Les renseignements donnés au téléphone et au comptoir pourront s'appuyer sur une banque de données constamment mise à jour et accessible par terminal dans la plupart des cas. Auparavant il fallait se référer à plusieurs centaines de milliers de fiches dont la manipulation était des plus lourde.

La gestion des rôles et des auditions se verra également transformée. Les rôles étaient jusqu'ici confectionnés à partir des dossiers en attente. Dorénavant, les demandes seront immédiatement inscrites sur des rôles établis au préalable, mis à jour sur une base continue et accessibles en tout temps. Les demandes seront ainsi identifiées, dénombrées et traitées au jour le jour, chacune étant consignée sur un rôle spécifique, avec possibilité d'en contrôler les délais de traitement et de vérifier son statut en tout temps. Il deviendra donc possible de répondre avec précision aux questions relatives au cheminement d'un dossier. Le système manuel précédent, en dépit d'une multiplicité de fichiers (sept au total), ne pouvait satisfaire aux besoins d'information, de référence, de regroupement ou de suivi essentiel.

Chapitre 2
La juridiction de la Régie

1. Dispositions générales

La Régie a juridiction sur tout lieu loué à des fins résidentielles: logement, chambre, maison mobile et terrain destiné à l'installation d'une maison mobile. Il lui appartient aussi de décider de toute demande relative aux services, accessoires et dépendances d'un logement, même s'ils font l'objet d'un bail distinct.

La compétence de la Régie s'exerce sur trois plans. D'abord, elle entend en première instance, à l'exclusion de tout tribunal, toute demande relative au bail d'un logement lorsque la somme réclamée est inférieure à 10 000 $. (Cette juridiction a été portée de 6 000 $ à 10 000 $ le 1er avril 1983). Également, elle connaît de toute demande, quel que soit le montant en litige, concernant la prolongation du bail, la fixation du loyer, la reprise de possession, la subdivision ou le changement d'affectation d'un logement et certains recours particuliers au bail d'un logement à loyer modique. Enfin, elle a juridiction pour décider de toute demande relative à la démolition d'un logement, à la vente d'un immeuble situé dans un ensemble immobilier et à la transformation d'un immeuble en copropriété (dans ce dernier cas, lorsque la réglementation sera adoptée).

2. Dispositions particulières

La loi comporte des dispositions relatives à la conservation des logements locatifs. Ces dispositions portent sur la démolition d'un logement, l'aliénation d'un immeuble situé dans un ensemble immobilier et la copropriété.

2.1 Démolition d'un logement

À la demande d'un locataire qui a reçu un avis d'éviction en vue de la démolition d'un immeuble, la Régie est appelée à se prononcer sur l'opportunité de démolir le logement. Elle doit alors considérer différents critères, tels que l'état du logement, le préjudice causé aux locataires et les conséquences sur la qualité de vie qu'entraînerait la démolition.

La juridiction de la Régie en cette matière s'exerce ailleurs que dans les localités où est en vigueur un règlement municipal concernant les démolitions. La ville de Montréal, par exemple, possède un tel règlement. Jusqu'ici la Régie n'a eu que peu de décisions à rendre dans ce domaine. L'audition d'une demande de démolition présente d'autre part un certain degré de complexité, vu le caractère technique de la preuve à établir. Deux régisseurs ou plus sont appelés à entendre ces demandes en raison de l'importance des questions concernées et du caractère définitif de la décision.

2.2 Aliénation d'un immeuble situé dans un ensemble immobilier

On entend par ensemble immobilier plusieurs immeubles situés à proximité les uns des autres et comprenant ensemble plus de 12 logements, si ces immeubles sont administrés de façon commune par une même personne et si certains d'entre eux ont en commun un accessoire, une dépendance ou une partie de la charpente. L'aliénation d'un immeuble situé dans un tel ensemble doit être autorisée par la Régie, sous peine de nullité.

Avant d'accorder son autorisation, la Régie doit considérer différents critères, tels l'effet qu'aurait l'aliénation sur les locataires, le nombre de locataires menacés d'éviction, l'individualisation des services, accessoires et dépendances de l'immeuble et les conditions de financement. La Régie n'autorise l'aliénation que lorsqu'elle est assurée que les droits des parties seront protégés. Comme les conditions peuvent parfois varier fortement d'un cas à l'autre, la disposition de chacun est liée aux circonstances particulières qui l'entourent.

Il arrive ainsi fréquemment que l'autorisation de la Régie soit assortie de conditions spécifiques qui visent à assurer la protection des locataires et des acquéreurs de l'immeuble concerné. À titre d'exemple, citons l'obligation d'établir une servitude de passage pour assurer le droit d'accès. Tout comme dans les cas de démolition, les demandes d'autorisation d'aliéner un immeuble situé dans un ensemble immobilier sont entendues par deux régisseurs ou plus.

2.3 La copropriété

La loi interdit l'enregistrement d'une déclaration de copropriété sur un immeuble comportant un logement, sans l'autorisation de la Régie. Elle stipule toutefois que la Régie ne peut accorder cette autorisation avant l'entrée en vigueur d'un règlement qui en prescrive les critères. Comme ce règlement n'a pas encore été adopté, aucune demande de cette nature n'a été entendue par la Régie. Dans le cas d'un immeuble neuf destiné à la copropriété, l'autorisation de la Régie n'est cependant pas néces-

saire, et une déclaration peut être enregistrée sans restriction.

Dans le cas de la propriété indivise, la loi contient depuis le 11 juin 1981 une disposition interdisant au propriétaire d'une partie indivise d'un immeuble comportant cinq logements ou plus d'exercer son droit à la reprise de possession d'un logement. Cette interdiction doit cesser le jour où le Gouvernement adoptera un règlement prescrivant les règles relatives à la reprise de possession par un tel propriétaire.

Tableau 7
Demandes relatives à la conservation du stock des logements locatifs entre le 1er janvier et le 31 décembre 1982

Nature de la demande	1982
Démolition d'un logement	66
Aliénation d'un immeuble situé dans un ensemble immobilier	63
Total	**129**

3. L'appel à la Cour provinciale et la révision devant la Régie

La loi accorde à une partie qui veut se pourvoir à l'encontre d'une décision de la Régie deux recours, selon le cas: l'appel à la Cour provinciale ou la révision de la décision par la Régie. L'appel de la majorité des décisions peut être formé à la Cour provinciale. Les décisions des régisseurs portant sur une demande de recouvrement d'une créance n'excédant pas 800 $, sur une requête pour obtenir l'autorisation de déposer le loyer ou sur une demande relative à la conservation du stock des logements, à l'exception d'une décision fixant une indemnité payable au locataire en cas de démolition, sont toutefois sans appel.

D'autre part, la révision des décisions peut être demandée dans le cas des demandes ayant pour seul objet la fixation et la révision de loyer ou le réajustement de loyer en vertu de l'article 573 de la **Loi sur la fiscalité municipale**. Les demandes sont entendues par deux régisseurs ou plus. Cette révision est définitive.

Tableau 8
État des décisions portées en appel à la Cour provinciale et en révision devant la Régie entre le 1er janvier et le 31 décembre 1982

	Appel	Révision
Hull	9	51
Jonquière	10	25
Longueuil	115	389
Montréal	1 236	3 781
Québec	69	431
Rimouski	2	70
Trois-Rivières	20	84
Total	**1 461**	**4 831**

4. Les poursuites pénales

Les poursuites pour infraction à la loi sont intentées par la Régie en vertu de la **Loi sur les poursuites sommaires**. Pendant la période du 1er avril 1982 au 31 mars 1983, 40 dossiers ont été traités par la Régie, dont certains comportaient plus d'une infraction. La principale infraction réside dans le défaut du locateur d'aviser préalablement le locataire de son intention de visiter le logement. En second lieu, viennent les cas de fausse déclaration dans un écrit obligatoire.

Durant la même période, 12 sommations ont été émises et 18 jugements ont été rendus, la majorité ayant donné lieu à des condamnations.

Chapitre 3
Les changements législatifs et la réglementation

1. Les changements législatifs

Sur le plan législatif, deux lois ont amené des modifications concernant la Régie:

- **Loi modifiant la Loi sur les poursuites sommaires, le Code de procédure civile et d'autres dispositions législatives** (1982, L.Q., c. 32), sanctionnée le 23 juin 1982.

Cette loi a allégé le contenu de l'article 83 de la **Loi sur la Régie du logement** afin de faciliter l'exécution de ses décisions. Ainsi l'obligation pour la partie qui désire exécuter une décision de la signifier à la partie adverse est supprimée. De ce fait, l'exécution de la décision peut être entreprise sur simple enregistrement au greffe de la Cour provinciale.

- **Loi modifiant diverses dispositions législatives** (1982, L.Q., c. 58), sanctionnée le 16 décembre 1982.

Cette loi a modifié certaines dispositions législatives relatives au fonctionnement de la Régie, plus particulièrement pour attribuer au greffier spécial le pouvoir d'entendre les demandes de fixation de loyer ou de modification de la durée ou d'une condition du bail.

2. La réglementation

2.1 La réglementation gouvernementale

Au cours de l'année écoulée, le Gouvernement a adopté deux règlements modifiant le **Règlement sur les critères de fixation ou de révision de loyer** (R.R.Q., 1981, chap. R-8.1, r. 1)

a) Le règlement a d'abord été modifié par le décret 702-82 du 24 mars 1982, qui a eu pour objet

- d'établir des critères à appliquer lors du réajustement du loyer des baux de plus de 12 mois contenant des clauses de variation de loyer;
- d'établir pour l'année 1981 un pourcentage d'augmentation particulier pour l'électricité à Sherbrooke, Rivière-du-Loup et Chibougamau afin de tenir compte des particularités de ces régions;
- de déterminer des pourcentages d'augmentation dans les cas de fixations, de révisions et de réajustements de loyer pour 1982;
- de préciser certaines expressions pour clarifier l'application et la compréhension du règlement.

b) Le décret 1939-1982 du 25 août 1982 a procédé à une deuxième modification pour faire en sorte que la définition d'un « loyer de faveur » englobe dorénavant le loyer d'un logement loué par les ministères et les organismes du gouvernement du Québec.

2.2 Le Règlement de procédure

L'assemblée des régisseurs a, au cours de la même période, amendé à trois reprises le **Règlement de procédure devant la Régie du logement** (P.R.Q. c. R-8.1, c. 3, supp. p. 1091).

a) **Règlement modifiant le Règlement de procédure devant la Régie du logement** (G.O. 2 juin 1982, p. 2188).

Ce règlement a adopté les formulaires que devait produire un propriétaire en 1981-1982 lors d'une demande de fixation ou de révision de loyer de chambres ou de terrains destinés à l'installation de maisons mobiles. Il a aussi adopté le formulaire utilisé en 1982-1983 pour les demandes de fixation ou de révision de loyer des logements.

b) **Règlement modifiant le Règlement de procédure devant la Régie du logement** (G.O. 9 juin 1982, p. 2266).

Ce règlement visait à faire les adaptations nécessaires à la procédure par suite de la création de la fonction de greffier spécial en vue d'accélérer le traitement des demandes.

c) **Règlement modifiant le Règlement de procédure devant la Régie du logement** (G.O. 12 janvier 1983, p. 100).

Ce règlement a adopté les formulaires que devait produire un propriétaire en 1982-1983 lors d'une demande de fixation ou de révision de loyer de chambres ou de terrains destinés à l'installation de maisons mobiles.

Chapitre 4
L'avenir de la Régie

La constitutionnalité de la Régie du logement

Au cours de la dernière année, les pouvoirs de la Régie ont été contestés devant les tribunaux au motif que les régisseurs, du fait qu'ils sont nommés par le gouvernement du Québec, ne pourraient se voir conférer des pouvoirs analogues à ceux exercés en 1867 par les juges d'une Cour supérieure nommés par le gouvernement fédéral en vertu de l'article 96 de la **Loi constitutionnelle de 1867.**

Le 24 novembre 1981, la Cour supérieure rendait un premier jugement déclarant invalides les pouvoirs de la Régie du logement d'entendre les demandes de résiliation de bail et de récupération des dépôts de loyer, tout en reconnaissant la validité d'autres pouvoirs dont, particulièrement, celui de fixer les loyers. D'autres jugements de la Cour supérieure en sont par la suite arrivés à des conclusions qui divergent quant à l'étendue des pouvoirs que peut valablement exercer la Régie. Ces jugements s'appuyaient sur le fait que la Cour des Commissaires et la Cour du Recorder de Montréal détenaient déjà, au moment de la création de la Confédération, certains pouvoirs d'adjudication relatifs aux baux de logements.

Le 25 octobre 1982, la Cour d'appel du Québec confirmait toutefois le premier jugement rendu par la Cour supérieure. La cause a, par la suite, été portée en appel devant la Cour suprême du Canada. Une décision devrait être rendue au cours de l'année 1983.

2. Les orientations 1983-1984

La Régie s'était fixé comme objectif principal en 1981-1982 d'accélérer le traitement des demandes et de réduire les délais d'attente et, comme en témoigne le présent rapport, cet objectif a été atteint. Elle se proposait aussi de revoir ses méthodes de travail pour les adapter aux besoins pressentis et leur donner le support informatique requis. L'introduction de la bureautique et d'un nouveau système de traitement, qui devraient devenir pleinement opérationnels d'ici à la fin de 1983, représentent un progrès significatif. De ces aménagements dépendait en large part la capacité même de la Régie d'offrir un service adéquat.

La Régie veut s'efforcer maintenant de rendre son service le plus accessible et le plus humain possible, conformément d'ailleurs à la politique clairement exprimée par le Gouvernement à ce sujet. L'accessibilité physique et téléphonique, l'aménagement et l'accueil, les heures d'ouverture et la disponibilité face aux usagers sont autant d'aspects qui méritent l'attention voulue. La Régie s'est dotée à cette fin d'un plan d'amélioration dont les effets devraient graduellement être ressentis au cours de l'année.

Cet effort vise en grande partie à améliorer l'accueil et la pertinence de l'information donnée en première ligne. A cette fin, les préposés de la Régie bénéficieront d'une formation visant à faciliter la relation d'aide à laquelle les citoyens s'attendent, sur des plans comme la perception, l'empathie, l'écoute et le sentiment d'être compris. Ils pourront aussi disposer bientôt, sous la forme d'un guide d'information, d'un outil pratique de référence sur les sujets dont ils ont à traiter. D'autre part, comme partie intégrante de l'accueil, la Régie offrira un service de conciliation dans les endroits principaux qu'elle dessert, au fur et à mesure que des ressources pourront être dégagées et formées à cette fin.

Certaines préoccupations ont aussi trait à l'activité judiciaire de la Régie. Des mécanismes d'information, d'analyse, d'échange et de discussion sont nécessaires pour traiter avec cohérence des questions qui se posent dans l'arbitrage des litiges, dans le respect de l'autonomie de chaque régisseur et greffier spécial au moment de la décision. Il est également prévu de poursuivre le développement d'une banque de documentation complète sur le droit locatif, et de rendre cette banque accessible par la voie de la bureautique. Les diverses étapes du cheminement d'une demande seront aussi mieux encadrées.

La Régie, ayant franchi un pas décisif dans sa capacité de traiter les demandes, s'engage maintenant à donner à ses services un caractère accueillant et un visage humain. Elle compte ainsi hausser la qualité de son service et le taux de satisfaction de ses usagers avec l'appui d'un personnel qui a su jusqu'ici répondre aux attentes. Les initiatives prises au plan de la conciliation devraient également favoriser l'atteinte de ces objectifs.